



Julkaisuvapaa 28.3.2019 klo 12.30

Asiakkaat tyytyväisiä maataloustukien valvontaan Satakunnan ELY-keskuksen alueella

Ruokavirasto tekee maatalousvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn valtakunnallisesti kahden vuoden välein tiloille, joille on tehty eläin- tai peltotukien valvonta. Valvontakauden 2018 perusteella tehty asiakastyytyväisyyskysely osoitti tuottajien olevan hyvin tyytyväisiä valvontatapahtumaan Satakunnan ELY-keskuksen alueella kokonaisarvosanan ollessa 8,70.

Parannusta edellisen kyselyn tulokseen

Vuoden 2016 valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyssä Satakunnan ELY-keskuksen tulos jäi valtakunnan keskiarvon alapuolelle ollen 7,48. Asiakastyytyväisyyttä haluttiin parantaa, ja vastausten perusteella ryhdyttiin tekemään kehittämistoimia valvontatapahtumaan. Eniten keskityttiin valvonta-asiakirjojen sekä -tuloksen ymmärrettävyyden ja selkeyden parantamiseen, koska tämä osa-alue sai heikoimmat arvostelut valtakunnan keskiarvoon nähden. Satakunnan ELY-keskuksen valvontahenkilöstö hyödynsi kehittämistyössä mm. kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisten, paikallisen MTK:n sekä Ruokaviraston (ent. Maaseutuvirasto) näkemyksiä.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin nettikyselynä tammikuussa 2019. Satakunnan ELY-keskuksen osalta kyselyn vastausprosentti oli valtakunnan korkein 33%.

Tyytyväisyys osa-alueittain

	<i>Satakunnan ELY-keskus</i>	<i>Koko maa</i>
<i>Valvontamenetelmistä kertominen</i>	<i>8,43</i>	<i>8,20</i>
<i>Tarkastajien käyttäytymisen asiallisuus</i>	<i>9,26</i>	<i>8,94</i>
<i>Tarkastajien käyttäytymisen ystävällisyys ja asiakaslähtöisyys</i>	<i>9,15</i>	<i>8,80</i>
<i>Tarkastajien maatalouden asiantuntemus</i>	<i>8,61</i>	<i>8,46</i>
<i>Tarkastajien valvontalainsäädännön ja -menetelmien asiantuntemus</i>	<i>8,89</i>	<i>8,63</i>
<i>Tarkastajilta saadut neuvot ja</i>	<i>8,62</i>	<i>8,31</i>

ohjeet		
Tarkastajien hygieniavarusteet kotiel.valvonnoissa	8,43	8,46
Valvonta-asiakirjojen selkeys ja luettavuus	8,62	8,08
Valvonnan lopputuloksen esittämisen ymmärrettävyys	8,54	8,19
Arvosana valvontakäynnille kokonaisuudessaan	8,70	8,29

Kiitos asiakastyytyväisyyden paranemisesta kuuluu ammattitaitoiselle ja motivoituneelle tarkastajaryhmällemme, toteavat tarkastuspäällikkö Hanna Mäntylä ja asiakkuuspäällikkö Anne Jortikka. Myös kehittämiseen ajatuksia antaneet sidosryhmämme ovat kiitoksen ansainneet.

Lisätietoja:

Satakunnan ELY-keskus

- tarkastuspäällikkö Hanna Mäntylä, p. 0295 022 067

- asiakkuuspäällikkö Anne Jortikka, p. 0295 022 046